



| Criado por: | Assunto | Versão | Data | Cod |
|----------------------|-----------------------------------|--------|------------|-------|
| Bruno Ricardo Pin | Guia de uso WhatsApp SuperBotChat | 1 | 05/09/2023 | MI103 |



Qualidade

IATF 16949 / ISO 9001
ISO 14001 / Q1 / VDA 6.3

FIBRA DE VIDRO E TERMOPLÁSTICO LTDA.

Usando o superbotchat

- 1. Acesse o endereço: https://app.superbotchat.com/login
- 2. Realize o login conforme os acessos recebidos.
- 3. O sistema é separado por categorias:

Mensagens recebidas:

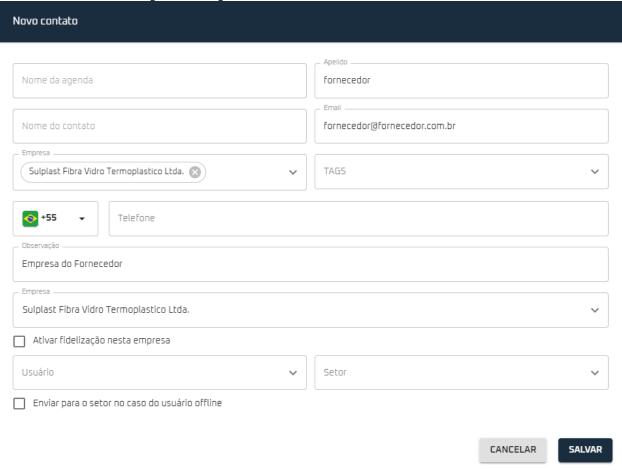
Fora de hora: são mensagens recebidas fora do horário de trabalho para o determinado setor de interesse da pessoa, assim é possível da continuidade no atendimento.

Aguardando: são mensagens que foram direcionadas pelo Chatbot e estão dentro do horário de trabalho aguardando serem atendidas.

Manual: São mensagens que você inicia a conversa selecionando um contato da lista e encaminhando a mensagem para eles.

Como adicionar contatos

- 1. Clique na lista de contatos 🚢
- 2. Clique em novo contato +
- 3. Preencher os seguintes campos: **Apelido**; **Email**; **Empresa**: **Sulplast**; **Telefone** com o DDD; **Empresa**: **Sulplast**





Qualidade

IATF 16949 / ISO 9001
ISO 14001 / Q1 / VDA 6.3

FIBRA DE VIDRO E TERMOPLÁSTICO LTDA.

Obs: Caso desejar fidelizar esse contato para que sempre seja atendido pelo seu setor, deverá flegar a opção **Ativar fidelização** nesta empresa e selecionar o **Setor**.

O nome do contato só será exibido na lista de Contatos após o mesmo permitir em seu próprio dispositivo.

També é possivel cadastrar através do aparelho celular diretamente no WhatsApp, que ficará em pose da Recepção.

Como enviar mensagens

- 1. **De forma manual**: Localize o contato na lista de Contatos $\stackrel{\square}{\Longrightarrow}$ e clique na mensagem , selecione o Canal: Sulplast; selecione o seu setor, e escreva a mensagem, após clique em OK.
- 2. Selecione a mensagem que está em um dos grupos **Fora de hora**; **Aguardando**; **Manual**; e clique em atender.
- 3. Após é possível continuar a conversa, enviar áudio, anexo. **Não é possível fazer ligação**. Pode transferir o atendimento para outra pessoa que utiliza o WhatsApp do Superbotchat, clique em , pode encaminhar por setor, ou manual selecionando o usuário desejado e clique em **Tranferir**.
- 4. Para finalizar a conversar clique no botão superior **FINALIZAR**, deixe flegado **Enviar mensagem de enceramento** e clique em **SIM** para finalizar. O contato será notificado que foi encerrado a conversa e receberá um protocolo do atendimento.

Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei n° 13.709/2018, toda a conversa é gravada pelo período de 5 anos e suas mídias de 6 meses. A ferramenta deverá ser utilizada apenas para fins de trabalho, poderá também sofrer auditorias internas para fins de controle e monitoramento do uso da ferramenta e análises de vazamentos de dados.